

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 05937.3/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 10 de diciembre de 2018, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED] empleado público de la Secretaría de Estado de Turismo del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo.

VOCALES:

[REDACTED] en representación de la Asociación para la Protección de Datos Personales de los Consumidores de la Comunidad de Madrid (CONSUDATO), debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de la Confederación General de las Pequeñas y Medianas Empresas del Estado Español (COPYME), debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia por escrito, considerando la reclamación y alegaciones de las partes que puede resumirse en los siguientes puntos:

- a) El 8-2-2018, la reclamante pagó (350 €) la matrícula del curso "Embajadores de Vinos Canarios, 2ª edición", a celebrar entre el 5 y 9 de marzo de 2018 en [REDACTED]
- b) Según la reclamación, el 3-marzo-2018, la [REDACTED] había comunicado por "whatsapp" a la presidenta de la Asociación organizadora del curso "que por causa de fuerza mayor no puedo volar a primera hora del domingo".
- c) Conforme a la transcripción de los mensajes de whatsapp, que adjunta la reclamante, el 3-marzo-2018 ya comunicó su mal estado de salud e imposibilidad de desplazarse a Canarias. La reclamada manifestó "no voy a poder devolverte el dinero, lo siento", a lo que respondió la [REDACTED], "no te lo he pedido. Muchas gracias".
- d) La página web de la [REDACTED] establece ("proceso de cancelación y devolución de matrícula") "la pérdida de la totalidad

de la matrícula si la cancelación se recibe por escrito con menos de 15 días del inicio del curso”.

- e) En otro mensaje posterior de whatsapp de 12-marzo-2018, la [REDACTED] solicitó la devolución de la matrícula pagada, salvo “los gastos ocasionados por mi ausencia”. La reclamada manifestó que no podía devolver nada “porque hay gastos administrativos y otros gastos que se hicieron que la cancelar tan tarde me fue imposible cancelar, perdiéndose”.
- f) En otro whatsapp aportado por la reclamante, sin fecha, la reclamada, tras señalar que “como no quiero líos ninguno”, se ofrece a devolverle 50 €, a pesar de que “no debería devolverte nada”, teniendo en cuenta los gastos ocasionados por la ausencia de la reclamante.
- g) En un documento, en el que no consta fecha, la Organización de Consumidores y Usuarios, actuando en nombre de su asociada la [REDACTED], se dirige a la [REDACTED] reclamando la devolución de la matrícula, “una vez descontados los gastos que su baja hubiera podido ocasionar. Fundamenta su petición en el artículo 1105 del Código Civil (incumplimiento por fuerza mayor) y en los artículos 10 y 13 de la Ley General para la defensa de consumidores y usuarios, “que establece la obligación de las compañías de servicios que ocupan la posición predominante, (de que) informen al usuario puntual y claramente de las condiciones de contratación, así como la obligación de insertar las cláusulas, condiciones o estipulaciones con claridad, precisión y sencillez”.
- h) El 19-6-2018, la [REDACTED] contesta a la OCU, cifrando en 46,06 € (= 350 - 303,94) la cantidad a devolver a la reclamante, una vez descontados los importes de los gastos imputables por su ausencia del curso:
- 131,04 € (habitación de hotel del día 4-3-2018, no incluida en el curso, que la reclamante no utilizó).
 - 22,90 € (importe de 7% del IGIC, correspondiente a la matrícula del curso).
 - 20 € del menú reservado para el primer día del curso (5-3-2018).
 - 100 €, en concepto de gastos de gestión y administración del curso y consecuencias posteriores a la no asistencia.
 - 30 €, correspondiente al “precio del asesor por gestionar sus facturas y gestionar los impuestos”.
- i) El 30-11-2018, la Presidenta de la [REDACTED] se dirige de nuevo a la OCU, detallando los aspectos organizativos del curso en el que se matriculó y no asistió la reclamante. Respecto de la liquidación de gastos contenida en su anterior escrito de 19-6-2018, admite que el hotel finalmente no cargó el importe de la noche del día 4-3-2018 a la Asociación.
- j) En un e-mail de 10-diciembre-2018, la reclamante considera inexacta la liquidación de gastos realizada y reitera su solicitud de devolución del importe de la matrícula, menos “el importe que reste tras ser evaluados los daños causados ... probados fehacientemente”.

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, tras lo cual y, previa deliberación, se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral **ACUERDA**:

1. Dar por terminado el presente procedimiento.
2. Estimar parcialmente la reclamación formulada por [REDACTED] en el sentido de que le sea reintegrada la cantidad de 50,00 €, a cargo de la cantidad pagada en concepto de matrícula, por las siguientes razones: (1) Conforme a las bases de inscripción en el curso [REDACTED], la no asistencia comporta la pérdida de la totalidad de la matrícula "si la cancelación se recibe por escrito con menos de 15 días del inicio del curso". (2) A pesar de lo anterior, ambas partes aceptan el hecho de que la no asistencia al curso se debió a una indisposición física sobrevenida de la reclamante. Esta circunstancia motivó un primer ofrecimiento de devolución a tanto alzado de 50,00 € por parte de la reclamada; cantidad que se estima proporcionada dado el tenor de la cláusula de cancelación mencionada y la imposibilidad de verificar los costes realmente ocasionados por la ausencia de la reclamante.

Este Laudo ha sido adoptado por Unanimidad.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado diez de la Ley 11/ 2011, de 20 de mayo, de reforma de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje y de regulación del arbitraje institucional en la Administración General del Estado, podrá solicitar a los árbitros dentro de los DIEZ DÍAS NATURALES siguientes a esta notificación, **previa notificación a la otra parte**: la corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar; la aclaración de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él; la rectificación de la extralimitación parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje.

Previo audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de diez días, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el plazo de veinte días.

Contra este Laudo cabe Acción de Anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid a interponer en el plazo de DOS MESES desde su notificación o si se ha solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación del Laudo desde la expiración del plazo para adoptarla.

En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 10 de diciembre de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

